



Documento 13/2012

13

La calidad en la acción humanitaria: análisis de las diferentes iniciativas a nivel internacional

Documento elaborado por María Jesús Pozurama Rojo para el Instituto de Conflictos y Acción Humanitaria

Dirección: Francisco Rey Marcos.

Madrid, septiembre de 2012

Presentación

El Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH) es una iniciativa independiente que surge en el año 2000 con el objetivo de contribuir a la mejora de la acción humanitaria española y a la construcción de la paz. Centra su actividad en los ámbitos de la investigación, la docencia, la sensibilización y la consultoría sobre estas materias y se articula como una red flexible y abierta, alrededor de un núcleo central de investigadores permanentes al que se añaden tanto personas como instituciones de diferente perfil.

Los Documentos .iecah., entendidos como trabajos de investigación que complementan otras publicaciones del Instituto, abordan en detalle aspectos concretos de las agendas actuales de la construcción de la paz y de la acción humanitaria. Con ellos, el IECAH pretende aportar elementos de reflexión y debate para las personas y organizaciones interesadas en dichos temas, contribuyendo así al avance del compromiso del conjunto de la sociedad con las poblaciones afectadas por conflictos, desastres o crisis en general.

Las opiniones y datos aportados en estos documentos son responsabilidad de los autores, velando el IECAH por el rigor y la calidad de los mismos.

.Índice.

Introducción	4
Proyecto Esfera	7
INEE. Educación en emergencias.....	11
LEGS. Ganado en emergencias.....	12
Compas Calidad	15
HAP International.....	18
People in Aid	22
Buena Donación Humanitaria (GHD, por sus siglas en inglés)	26
ALNAP	31
ACAPS.....	34
Otras.....	36
ECB	36
JSI.....	37
Conclusiones.....	38
Referencias bibliográficas	40

Introducción

Las amenazas a la población de nuestro planeta se han multiplicado de forma exponencial en los últimos años. Desastres naturales y conflictos violentos afectan de diferente manera a las poblaciones y hacen que éstas sean más vulnerables. Como respuesta a estas amenazas y para ayudar y proteger a las víctimas que provocan, nace la acción humanitaria a finales del siglo XIX, cuando Henry Dunant escribió “Un recuerdo de Solferino”. A raíz de esta obra, pocos años después se creó el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y empezó a conformarse el Derecho Internacional Humanitario (DIH). Después este aliento se fue fortaleciendo con otras muchas organizaciones e instrumentos jurídicos.

En este contexto y durante muchos años, diferentes organizaciones humanitarias han llevado a cabo su labor. Pero, más allá de la necesidad de ayudar, es imprescindible pararse a reflexionar sobre las consecuencias reales que la acción humanitaria tiene, o puede tener, sobre las poblaciones afectadas. Así, a lo largo de la historia, se ha hecho patente la necesidad de que las organizaciones humanitarias se conciencien sobre que su actividad en el terreno puede ir mucho más allá de su buena voluntad de ayudar y de que el impacto de sus acciones puede ser complejo. La presencia de estas organizaciones en zonas que han sufrido una crisis puede ejercer una influencia positiva o negativa para la resolución de dicha crisis, y la diferencia entre una y otra viene marcada por la actuación de cada organización.

Es por ello que la calidad en la acción humanitaria se ha ido configurando como una cuestión que preocupa a organismos internacionales y organizaciones del sector, tanto como a los propios afectados por desastres o conflictos, porque no basta con hacer el bien, si no que hay que hacerlo sin causar daño en el proceso y satisfaciendo las necesidades reales de los afectados. El concepto de “acción sin daño” fue desarrollado por Mary B. Anderson en 1999 en su libro *Do no Harm*, donde explicaba la importancia de valorar el posible efecto perjudicial de la ayuda sobre los conflictos y resaltaba la necesidad de analizar el contexto de cada situación, para disminuir los factores negativos y fortalecer los que promuevan una solución o transformación.

Las grandes crisis y la respuesta humanitaria a las mismas han sido el motor de las iniciativas de calidad humanitaria. Así, tras el genocidio de Ruanda en 1994, se llevó a cabo una evaluación interinstitucional de la respuesta que la comunidad internacional dio a la crisis. Se dictaminó que la actuación de las agencias humanitarias en el genocidio había sido pobre e insuficiente, sin que nadie se responsabilizara de ello (Urgoiti y Rey, 2007). Esta evaluación fue la más completa llevada a cabo hasta el momento y generó demandas para el aumento de la profesionalización del sector humanitario. Desde entonces, muchas fueron, como iremos viendo, las iniciativas que surgidas para dar respuesta a esta inquietud.

En febrero de 2005 se llevó a cabo otra gran evaluación interagencias (TEC, Tsunami Evaluation Coalition) para evaluar la respuesta de la comunidad internacional al tsunami ocurrido en el océano Índico a finales del año 2004. Los resultados pusieron de manifiesto que, a pesar de que desde el genocidio de Ruanda habían proliferado gran cantidad de iniciativas de calidad en el sector, todavía se seguían cometiendo los mismos errores.

Ya en la evaluación de Ruanda se determinó la necesidad de que las posibles normas o propuestas de mejora no fueran de cumplimiento voluntario, pues esto no era suficiente para garantizar que todas las organizaciones adoptaran unas normas mínimas de calidad (Ericksson et al, 1996). Con la evaluación de la TEC, 10 años después, este punto también fue ampliamente señalado en los informes: los problemas se repiten por la falta de mecanismos de aplicación (Telford y Cosgrave, 2006).

El aumento del interés mediático que se da a las catástrofes y conflictos ha dado más visibilidad a la acción humanitaria, por lo que las instituciones gubernamentales han aumentado la financiación destinada a cuestiones humanitarias. En este contexto, en los últimos años han proliferado muchas ONG que no tienen experiencia ni formación en acción humanitaria. La existencia de estas ONG y la incorporación creciente de otros actores sin experiencia hace necesario la existencia de estas iniciativas, que tratan de regular la calidad de las actuaciones.

Es por ello destacable, desde esta perspectiva institucional, la creación a principios de los 90 de la Oficina Europea de Ayuda Humanitaria (ECHO) en el ámbito europeo, y la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA) en las Naciones Unidas. Ambas instituciones buscaban fortalecer la respuesta en emergencias, velando porque cada actor que participaba en la acción contribuyera al esfuerzo global y con ello mejorar la eficacia global de la ayuda. Al menos de la proveniente de fondos públicos.

El presente informe trata de explicar las iniciativas de calidad más importantes dando la información más actualizada de cada una de ellas a julio de 2012, con la intención de que el lector tenga una visión amplia del estado de la calidad en el sector humanitario y pueda, de manera crítica, valorar cual es la iniciativa que mejor se adapta a la actividad de su organización, o puede serle útil. La institucionalización de las cuestiones de calidad sigue siendo una cuestión pendiente en el sector humanitario.

El IECAH ha sido promotor en España y América Latina de muchas de estas iniciativas y de las cuestiones de calidad humanitaria a través de investigaciones, actividades formativas, evaluación, consultoría, etc. Ha incidido, asimismo, en la incorporación de las cuestiones de calidad en los diversos documentos programáticos de la cooperación española y de muchos actores de la cooperación, en la convicción de que ello puede contribuir a la mejora del compromiso humanitario del conjunto del sector.

Proyecto Esfera

Web oficial: <http://www.sphereproject.org/>

Descripción

El Proyecto Esfera fue lanzado en 1997 por un grupo de agencias humanitarias gubernamentales y no gubernamentales y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, que se unieron con el objetivo de mejorar la calidad de la asistencia humanitaria y la rendición de cuentas de los actores humanitarios para con la población afectada.

Así, se constituyó un proceso de consulta cooperativo que dio como fruto el Manual Esfera, que fue publicado por primera vez en 1998 (de manera provisional) y posteriormente en el 2000, siendo revisado y publicado de nuevo en 2004 y 2011.

Esta última edición del manual ha supuesto una nueva estructura en el mismo, que ahora contiene 4 secciones: la Carta Humanitaria, los Principios de Protección, las Normas Esenciales y las Normas Mínimas.

La Carta Humanitaria incluye los derechos de las personas afectadas por desastres y conflictos: derecho a vivir con dignidad, derecho a recibir asistencia humanitaria y derecho a la protección y a la seguridad. Además, la Carta habla de los principios de imparcialidad, no discriminación, distinción entre combatientes y no combatientes, proporcionalidad, precaución y no devolución. Se vincula así con el Código de Conducta para el socorro en casos de desastre del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja y las ONG del año 1994.

A continuación, se exponen en el Manual los cuatro Principios de Protección para toda acción humanitaria:

1. Evitar exponer a las personas a daños adicionales como resultado de nuestras acciones.
2. Velar por que las personas tengan acceso a una asistencia imparcial, de acuerdo con sus necesidades y sin discriminación.
3. Proteger a las personas de los daños físicos y psíquicos causados por la violencia y la coerción.
4. Ayudar a las personas a reivindicar sus derechos, obtener preparación y recuperarse de los efectos de los abusos sufridos.

Cada una de las seis Normas Esenciales establece unos indicadores clave que indican el nivel mínimo que debe intentar alcanzarse en las respuestas humanitarias. Estas Normas son:

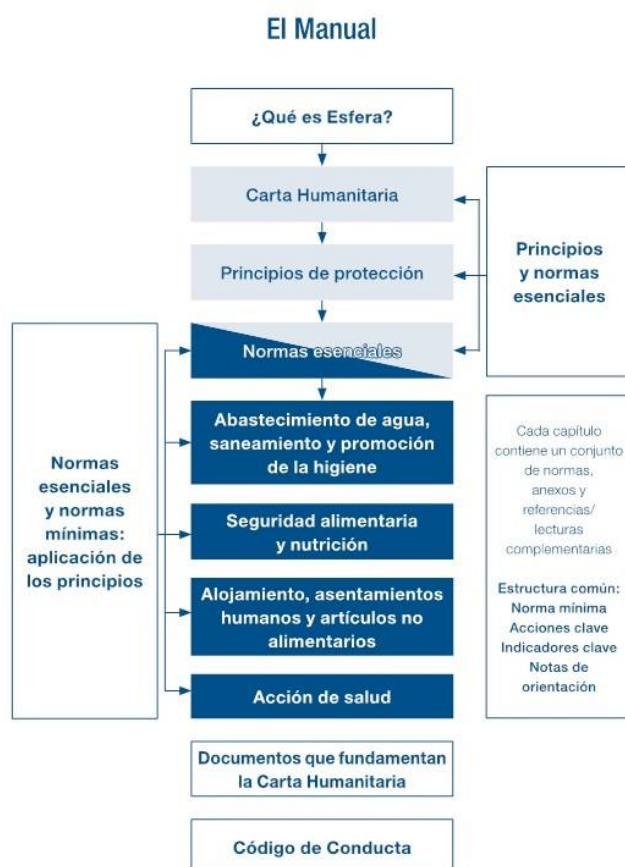
1. Respuesta humanitaria centrada en las personas.
2. Coordinación y colaboración.
3. Evaluación.
4. Diseño y respuesta.
5. Desempeño, transparencia y aprendizaje.
6. Desempeño de los trabajadores humanitarios.

Por último, el Manual establece las Normas Mínimas de respuesta humanitaria, referidas a: abastecimiento de agua, saneamiento y promoción de la higiene; seguridad alimentaria y nutrición; alojamiento, asentamientos humanos y artículos no alimentarios; acción de salud.

Dentro del manual, a cada norma le siguen una serie de acciones, indicadores clave y notas de orientación para guiar a los diferentes actores humanitarios sobre cómo cumplir las normas según las circunstancias locales con las que se encuentren. El cumplimiento de estas normas es un proceso que inicia voluntariamente cada organización, que debe realizar su propia evaluación.

El Proyecto Esfera, HAP y People in Aid, en un intento de aunar esfuerzos, llegaron a un acuerdo en julio de 2011 para colaborar en la respuesta que querían dar a la crisis del Cuerno de África. De esa unión nació, meses más tarde, la Joint Standards Initiative (JSI) de la que se habla más adelante en este informe.

El Proyecto Esfera anima a la traducción del Manual a diferentes idiomas respondiendo a demandas locales. Por ello, además de en inglés, francés y español, que son los tres idiomas en los que se trabaja en la oficina del Proyecto Esfera, la última versión del Manual Esfera puede leerse en alemán, árabe, armenio, chino, criollo haitiano, esloveno, japonés, kirguizo, ruso, cingalés y tamil. En diciembre de 2011, por ejemplo, se creó la comunidad Esfera en Bangladesh para promover el Proyecto Esfera e los países del sur de Asia. Sus objetivos eran formar, durante la primera mitad del 2012, a 250 trabajadores humanitarios en los principios y estándares de Esfera. Esta plataforma también consiguió, en febrero de 2012, publicar una versión del Manual en bengalí.



Membresía

Esfera es una comunidad de aprendizaje a la que pertenecen organizaciones no gubernamentales, agencias de Naciones Unidas, expertos individuales, donantes, Gobiernos, representantes de población afectada y consultores independientes.

Para pertenecer a la comunidad Esfera y conseguir una cuenta hay que registrarse en su página web. Todos los miembros pueden colgar sus historias sobre la aplicación de Esfera, compartir con la comunidad sus recursos o informar de cualquier tipo de evento que crean puede ser de utilidad. Esfera se pone a disposición de todo el mundo para aconsejar y asesorar a quien quiera organizar un taller y cuenta con una base de datos con los formadores que pueden impartirlos. Asimismo, Esfera organiza y ayuda a organizar cursos de formación de formadores para aquellos casos en los que alguna persona desee incorporarse a la base de datos de formadores.

El Proyecto Esfera es dirigido por una Junta Directiva que es quien establece sus políticas y estrategias de futuro. Esta Junta la forman 18 miembros que representan diferentes redes de agencias humanitarias.

Publicaciones

- Boletín de noticias mensual: para recibirlo vía e-mail es necesario inscribirse.
- Manual Esfera. Traducido a varios idiomas.
- Guía sobre Buenas Prácticas en calidad y rendición de cuentas.
- Material de capacitación en calidad. Relativos a los cursos y talleres realizados en referencia a los principios y normas de Esfera.

Con Esfera se han vinculado directamente dos iniciativas que citamos a continuación: INEE y LEGS

INEE. Educación en emergencias

Web oficial: <http://www.ineesite.org/>

Descripción

El Manual de Normas Mínimas de INEE estipula el compromiso para garantizar el derecho a la educación en situaciones de emergencia. Las normas marcan un nivel mínimo de calidad de la educación y de acceso a ésta que debe respetarse tanto durante la emergencia como en el proceso de recuperación.

En 2008 la Red Interagencial para Educación en Situaciones de Emergencia (INEE) firmó un acuerdo de colaboración con Esfera, por el cual se reconocían las Normas Mínimas de INEE como normas de acompañamiento y complementarias de la Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria del Proyecto Esfera. Además, a raíz de este acuerdo ambos proyectos incorporarían la educación en las versiones actualizadas de sus manuales. En enero de 2012 se ha renovado el acuerdo de colaboración.

INEE la componen más de 5000 miembros que trabajan en diferentes organizaciones en más de 130 países.

En el plan estratégico 2011-2013 se pretende fortalecer el compromiso, la colaboración y las alianzas en la red INEE y aumentar los conocimientos y capacidades dentro y fuera de la red.

LEGS. Ganado en emergencias

Web oficial: <http://www.livestock-emergency.net/>

Descripción

La iniciativa Livestock Emergency Guidelines and Standards (LEGS) nació a principios del año 2000, cuando varias organizaciones se plantearon mejorar la calidad de las intervenciones destinadas al ganado en emergencias.

LEGS, igual que Esfera, surgió de un proceso de consulta entre todos los profesionales del sector humanitario, y que con sus aportaciones han creado una guía con unas directrices de actuación dirigidas a todas aquellas personas que participan en intervenciones destinadas al ganado en situaciones de desastre.

Las directrices de LEGS tienen un enfoque basado en derechos: derecho a la alimentación y derecho a un nivel de vida digno. Asimismo se ocupan de la respuesta inmediata en emergencias y de las fases de recuperación y desarrollo a largo plazo.

Siguiendo al línea de Esfera, LEGS establece unas normas comunes a todas las intervenciones de ganado: participación; evaluación inicial; respuesta y coordinación; selección de personas beneficiarias; seguimiento y evaluación e impacto en los medios de vida; apoyo técnico y competencias de organismos; preparación y, por último, incidencia y políticas.

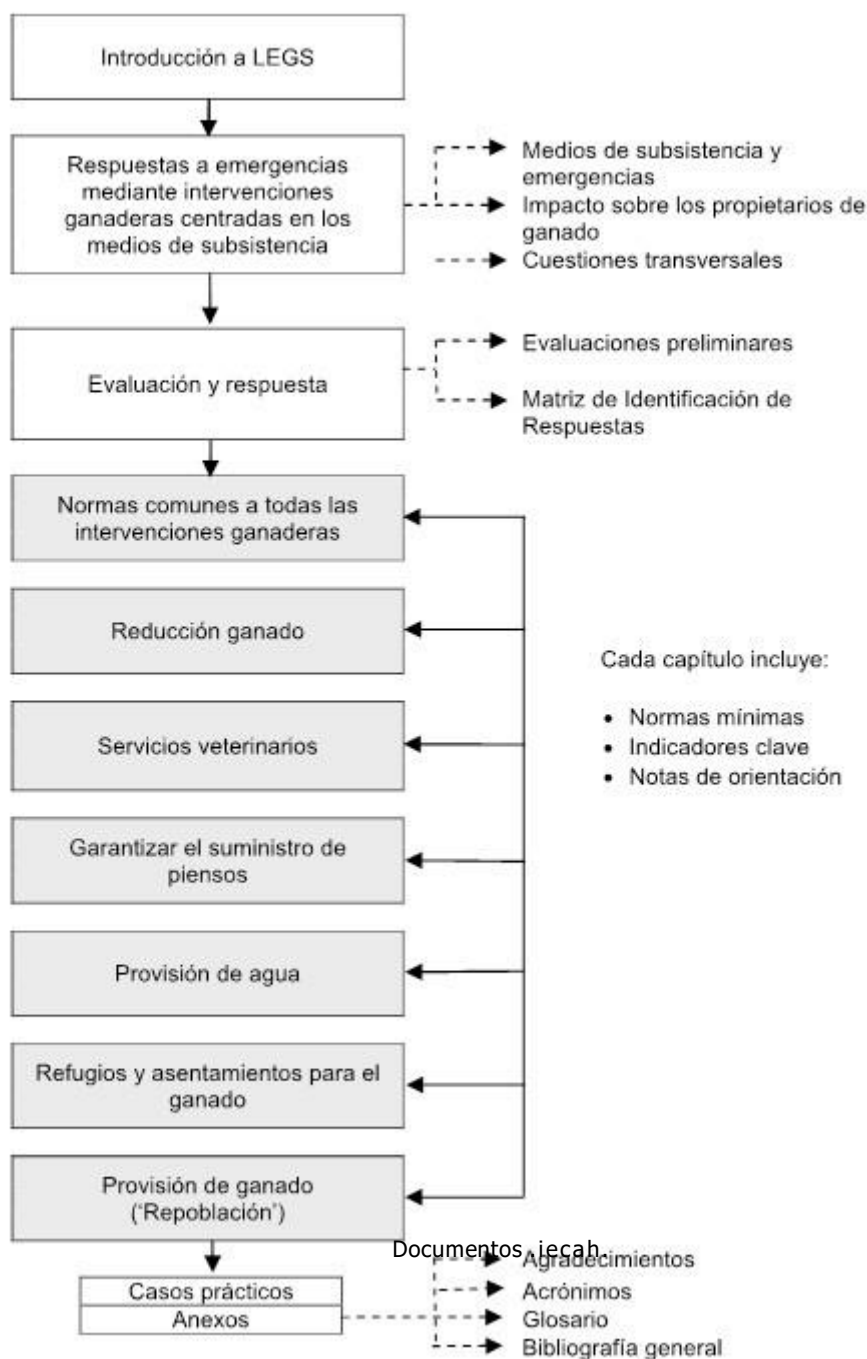
Además, se relacionan una serie de normas mínimas, que a su vez se dividen en normas mínimas e indicadores clave. Éstas son:

1. Reducción de ganado.
2. Servicios veterinarios.
3. Garantizar el suministro de piensos.

4. Provisión de aguas.
5. Refugios y asentamientos para el ganado.
6. Provisión de ganado.

LEGS ha desarrollado y puesto en marcha un sistema de formación mediante el que se imparten en todo el mundo talleres de formación LEGS y cursos de Formación de Formadores. Además, esta iniciativa supone un punto de encuentro entre los profesionales del sector.

Estructura general de LEGS



Membresía

Actualmente, LEGS cuenta con 175 formadores en todo el mundo. Cualquier organización puede solicitar a LEGS la puesta en marcha de los diferentes talleres y cursos para dar cobertura a su región. En agosto de 2012 se llevarán a cabo en Panamá un Taller de Formación LEGS y un Curso de Formación de Formadores, ambos en español.

Publicaciones

- LEGS: normas y directrices para intervenciones ganaderas en emergencias. Disponible en español, inglés y francés. En 2011 se editó por primera vez el manual LEGS en español.

Compas Calidad

Web oficial: <http://www.compasqualite.org>

Descripción

El grupo URD, puso en marcha, en 1999, el Compas Calidad, que es un método de Aseguramiento de la Calidad específicamente aplicable al sector humanitario, tanto en la concepción y el desarrollo del proyecto – pilotaje en la terminología Compas - como en su evaluación. Es importante aclarar que Compas es un método que es compatible con otras herramientas y que aprovecha los aprendizajes en materia de calidad de otros sectores como la gestión hospitalaria. Se basa en tres principios:

- Principio de Aseguramiento de la Calidad. Localizar y tener en cuenta los puntos críticos de un proceso permite prevenir la no calidad.
- La calidad total nunca se alcanza, si no que debe ser un objetivo permanente.
- Calidad por medio del cuestionamiento, en lugar de la respuesta o la afirmación.

El centro del método Compas es la Rosa de los Vientos, que sitúa a la población afectada y su contexto en el centro, alrededor de los cuales plantea los doce criterios que determinan la calidad de un proyecto. Los criterios A, B, C y D son los cuatro criterios de impacto y de resultado que están centrados en las poblaciones afectadas y su entorno. El resto, son los ocho criterios de estructura y de proceso relativos al proyecto y la organización.

Compas ha elaborado otras herramientas para facilitar su uso como el Compas Dinámico, paquete de software basado en el método.



Asimismo, Compas establece tres niveles de formación, en los que capacitarse:

- Módulo de introducción a los principios de la calidad en la acción humanitaria: Misión calidad. Da a conocer a los participantes los conceptos clave relacionados con la calidad y los principios fundadores de Compas.
- Módulo avanzado de gestión de la calidad de proyectos. Para conocer los diferentes aspectos de la calidad en acción humanitaria. Con este módulo los participantes podrán gestionar, seguir y evaluar un proyecto con el Método Compas calidad.
- Formación de formadores: capacita a las personas que quieran impartir formación sobre Compas.

En junio de 2011 un grupo de ONG francesas, entre las que se encontraba URD, lanzaron SIGMAH (<http://www.sigmah.org/home>), un software libre que contribuye a mejorar la ayuda humanitaria prestada mediante la construcción de la capacidad de gestión de las ONG. Para esto, Sigmah centraliza la información y se anticipa a las actividades colectivas.

SIGMAH ofrece una serie de funcionalidades que se determinaron como esenciales en un estudio realizado en varias ONG. Así, con SIGMAH, los usuarios pueden:

- Realizar un seguimiento de la progresión de los proyectos.
- Definir y supervisar indicadores.

- Centralizar la documentación de los proyectos.
- Mejorar la gestión de la agenda.
- Crear un sistema de aseguramiento de la calidad.

Membresía

Por la complejidad del método, URD pone en marcha un sistema de acompañamiento a las organizaciones que deseen implantarlo, y con su experiencia les ayuda de manera individualizada a seguir los pasos correctos para garantizar su eficacia.

Publicaciones

- Manual Compas Calidad: disponible en francés, inglés y español.
- Cuadro Sinóptico: póster con la representación de la lógica sintética del método.
- Documentos: informes sobre la experiencia de organizaciones en la aplicación del método Compas en diferentes escenarios de desastres y conflictos.

HAP International

Web oficial: <http://www.hapinternational.org/>

Descripción

Creada en 2003, esta iniciativa se centra en lograr una mejor rendición de cuentas de las organizaciones de acción humanitaria hacia las personas que se han visto afectadas por desastres y otras crisis. A lo largo de su historia, la iniciativa ha elaborado unos estándares relativos a la rendición de cuentas.

Los objetivos de HAP International son:

- Desarrollar y mantener los estándares HAP por medio de la investigación, la consulta y la colaboración entre miembros.
- Capacitar y asesorar a los miembros y miembros potenciales de HAP International en la aplicación de los estándares.
- Comunicar, defender, promover e informar sobre los estándares HAP para supervisar e informar sobre su aplicación y certificar a sus miembros en consecuencia.
- Proveer soluciones a las reclamaciones de los miembros.

En 2007 se publicaron las “Normas HAP 2007 en materia de rendición de cuentas sobre asistencia humanitaria y gestión de calidad”, y en 2010 estas normas se revisaron para detallar más los requisitos que en la versión de 2007 e incorporar el feedback recibido desde entonces. Las normas HAP pueden usarse en combinación con otras herramientas, y son utilizadas por las organizaciones para el diseño, ejecución y evaluación de sus programas de rendición de cuentas.

Las normas HAP establecen unos requisitos generales: el cumplimiento de las Normas HAP por parte de una organización significa que cumple con todos sus requisitos; dicha organización debe publicar una declaración de intereses, incluyendo afiliaciones, intereses y

valores que pudieran afectar directamente a las personas asistidas; además, el no cumplimiento de las normas por causas externas a la organización, deberá justificarse debidamente a las personas involucradas.

Existen también unos requisitos específicos, relacionados con seis referencias. Cada requisito viene listado en las normas HAP con su referencia de origen y la fuente de verificación que permitirá comprobar el cumplimiento de dicho requisito. Las seis referencias de las normas HAP son:

- Establecimiento y cumplimiento de compromisos.
- Competencias del personal.
- Compartir información.
- Participación.
- Gestión de reclamaciones.
- Aprendizaje y mejora continua.

Debido a la gran demanda recibida, HAP ha iniciado un proceso para que diferentes organizaciones puedan participar en la acreditación del cumplimiento de las normas HAP. Con esto se pretende aumentar la accesibilidad y reducir los costes, a la vez que se mantiene la calidad de la certificación HAP.

El estatuto de HAP establece 3 órganos de gobierno: el Consejo, la Asamblea General y la Secretaría, que tienen diferentes responsabilidades dentro de la organización.

El 30 de mayo de 2012 se presentó en la sede de la ONU en Ginebra, el informe anual (<http://www.hapinternational.org/pool/files/2011humanitarian-accountability-report.pdf>) en rendición de cuentas en el sector humanitario, con el seguimiento y la revisión de los avances en el sector, dando voz también a las poblaciones afectadas por desastres. Una de las conclusiones importantes de este informe es el avance que la rendición de cuentas ha experimentado en el último año. Esto es debido en gran parte a que, durante el 2011, los miembros del IASC (Comité Permanente Inter-Agencias formado para la coordinación de la acción humanitaria entre actores pertenecientes y no pertenecientes a las Naciones Unidas)

adquirieron una serie de compromisos firmes con la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas. Asimismo, el pleito interpuesto a la ONU en nombre de las víctimas de Haití y sus familias sienta un precedente que hace que las víctimas estén cada vez más amparadas por la ley, y ejerce presión sobre las organizaciones humanitarias para hacer de la rendición de cuentas un punto importante.

Además, se aprovechó para presentar también los resultados de la encuesta que, cada año, HAP lleva a cabo para conocer las percepciones que existen sobre la rendición de cuentas en el sector humanitario. En la encuesta llevada a cabo este año cabe destacar la percepción de que los donantes son el grupo ante quien más gente siente que debe rendir cuentas. Los miembros de HAP se calificaron a sí mismos con las mejores puntuaciones a la hora de “estar haciendo lo suficiente para rendir cuentas”. Finalmente, la encuesta reveló que las agencias cada vez fomentan más un ambiente adecuado para formular reclamaciones.

Membresía

HAP International está constituida por 84 miembros, de los cuales 66 son de pleno derecho y 18 son asociados.

Dichos miembros deben cumplir altos estándares de rendición de cuentas y gestión de calidad.

Para ser miembro de pleno derecho o asociado las organizaciones tienen que cumplir una serie de requisitos y tienen diferentes derechos dentro de la iniciativa.

Toda organización que quiera unirse a HAP debe rellenar un formulario de solicitud (que es diferente en el caso de querer ser miembro de pleno derecho o asociado), con el que entrará en el proceso de afiliación, que dura aproximadamente 30 días laborables.

Formularios: <http://www.hapinternational.org/resources/category.aspx?catid=121>

Pasos del proceso:

- Paso 1 (día 1 a 4): Un miembro del personal de HAP completa una evaluación preliminar para verificar la exactitud de la documentación recibida.
- Paso 2 (día 2 a 5): Se le envía al solicitante un acuse de recibo junto con una solicitud de información adicional en el caso de que faltara algo en el formulario de solicitud.
- Paso 3 (día 2 a 10): La solicitud es revisada por la Secretaría según los criterios establecidos en el artículo 20 del Estatuto de HAP. Si cumple los criterios de adhesión la solicitud es enviada a la Junta con una recomendación de aprobación. Si no cumple los criterios se informará al solicitante, para que pueda apelar.
- Paso 4 (día 15 a 25): Si no hay objeción, la solicitud se considera aprobada por el Consejo, de conformidad con el artículo 21 del estatuto de HAP. Si hubiera objeciones se informará al solicitante.
- Paso 5 (día 25 a 30): La Secretaría informa a la organización del resultado de su solicitud: si tiene éxito, se le enviará una factura por la cuota anual de miembro y una lista de servicios y productos de HAP disponibles. Además, se abre una carpeta de miembro en la web de HAP y se publica la admisión del nuevo miembro.
Si no tiene éxito, se envía a la organización una carta de explicación con recomendaciones.

Publicaciones

- Memoria anual: con las iniciativas y actividades llevadas a cabo por HAP.
- Informe anual sobre rendición de cuentas: revisión detallada de los desarrollos y las tendencias observadas en el campo de la rendición de cuentas en el sector humanitario.
- Estándares HAP: libro publicado en 2007. Se hizo una revisión y se publicó de nuevo en 2010, versión que ha sido publicada en varios idiomas: inglés, francés, español, portugués, criollo, japonés, urdu, cingalés y tamil.
- Diferentes publicaciones no periódicas sobre rendición de cuentas.
- Presentaciones y conferencias.

People in Aid

Web oficial: <http://www.peopleinaid.org/>

Descripción

Fue fundada en 1995 por organizaciones del sector humanitario y de desarrollo. Se centra en el cumplimiento, por parte de sus miembros, del Código de Buenas Prácticas, que es un estándar para la gestión de recursos humanos en el sector.

El Código resume, en sus 7 principios, todo lo que una ONG debe tener en cuenta para mejorar su política de personal:

- 1.- Estrategia de recursos humanos.
- 2.- Políticas y prácticas de personal.
- 3.- Gestión de personal.
- 4.- Comunicación y consulta.
- 5.- Selección de personal.
- 6.- Aprendizaje, formación y desarrollo.
- 7.- Salud, seguridad y protección.

Cada organización decide cómo mejorar su gestión para cumplir el Código y para ello People in Aid proporciona a sus miembros una serie de herramientas y servicios de apoyo. Estos recursos se basan en la experiencia de los socios de todo el mundo.

El plan de trabajo lo definen los miembros, con los que People in Aid mantiene un feedback continuo.

Las prioridades estratégicas de People in Aid son:

- Promover las buenas prácticas.
- Estimular y facilitar el aprendizaje: creando y ofreciendo espacios para que las organizaciones aprendan unas de otras.
- Fortalecer la capacidad: apoyando a las organizaciones y proporcionándoles las habilidades y herramientas necesarias.
- Reconocer los logros: con certificados y reconocimientos públicos.

En noviembre de 2011 People in Aid organizó su conferencia internacional anual sobre Recursos Humanos Estratégicos, con el tema central "La organización del mañana: Los problemas de personal y cómo prepararse para ellos". En esta conferencia se expusieron los siguientes puntos para lograr un alto rendimiento en la gestión de personal:

1. Desarrollar un liderazgo influyente.
2. Seleccionar y promover al personal indicado.
3. Convertirlos en organizaciones globales, con reparto de beneficios apropiados.
4. Crear culturas organizacionales y entornos laborales adecuados.

Membresía

Actualmente la red cuenta con 187 miembros.

Hay cuatro categorías de miembros:

- Miembro titular: entidades operativas que trabajan activamente en el sector de acción humanitaria y desarrollo.
- Miembro asociado: otras organizaciones que suscriben los objetivos de People in Aid y quieren participar en sus productos, pero no son entidades operativas.
- Organización socia: ONG cuya sede se encuentra en países con ingresos bajos o medios. Deben ser recomendadas por un Miembro Titular.
- Red: redes de ONG o de organizaciones comunitarias en países con ingresos bajos o medios.

Una vez que se es miembro de People in Aid, se puede acceder a sus dos niveles de certificación, reconocidos internacionalmente:

- Marca de Calidad 1: certifica que la organización está comprometida con el Código de Buenas Prácticas de People in Aid
- Marca de Calidad 2 (Certificación total): verifica el cumplimiento del Código por parte de la organización.

Para solicitar ser miembro de People in Aid hay que rellenar el formulario correspondiente a la categoría a la que pertenece el solicitante y enviarlo a People in Aid junto con el Acta de Constitución o la Declaración de Principios de la organización y su Memoria Anual en inglés.

Para obtener la Primera Marca de Calidad, el director de la organización debe hacer un compromiso público y por escrito de cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. Adicionalmente la organización debe cumplir unos criterios y mostrar evidencias de ello. Para conservarla, el compromiso escrito y las evidencias serán revisados anualmente y deben ser actualizados como máximo cada tres años.

Para obtener la Segunda Marca de Calidad, una entidad independiente realiza a la organización una auditoría social externa. Para conservarla, la organización se somete a una verificación externa cada tres años.

Publicaciones

- Código de Buenas Prácticas: traducido a varios idiomas.
- Publicaciones clasificadas dependiendo del artículo del código al que se refieran.
- Guías, manuales y políticas sobre el sector de RRHH y gestión de personal.
- Artículos de investigación.
- Boletín de noticias. Se distribuye 3 veces al año. Cada uno gira en torno a un tema diferente. El último boletín, emitido en febrero de 2012 tiene como tema central "Preparándonos para el futuro".
(<http://www.peopleinaid.org/pool/files/Newsletter%20Feb%202012.pdf>)

- Estudios de caso: monografías sobre buenas prácticas en gestión de personal desarrolladas por diferentes organizaciones.
- Presentaciones realizadas en diferentes conferencias y eventos.

Buena Donación Humanitaria (GHD, por sus siglas en inglés)

Web oficial: <http://www.goodhumanitariandonorship.org/gns/home.aspx>

Descripción

La iniciativa GHD (Good Humanitarian Donorship) es la única dirigida a los donantes y nace de la inquietud de éstos por involucrarse en la calidad de la acción humanitaria. Calidad entendida desde una perspectiva global en tanto que proveedores de fondos. En 2003, esta inquietud llevó a un grupo de 17 donantes (países donantes, agencias de Naciones Unidas, la OCDE, ONG y el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja) a reunirse en Estocolmo y elaborar los 23 Principios y Buenas Prácticas en la Donación Humanitaria. Con esto pretendían mejorar la coherencia y la eficacia de la acción de los donantes, así como la rendición de cuentas a los beneficiarios, en lo que a financiación, coordinación, seguimiento y evaluación se refiere. Los 23 principios definidos proporcionan un marco para guiar la ayuda oficial humanitaria, así como un mecanismo que fomenta una mayor responsabilidad por parte de los donantes.

La iniciativa GHD es una red de donantes que facilita el avance de los principios de la buena donación humanitaria mediante el trabajo conjunto de los mismos. Así se puede, de manera más efectiva, fomentar y estimular el comportamiento de los principales donantes y, por extensión, mejorar la calidad global de la acción humanitaria.

Anualmente, los miembros de la GHD se reúnen para evaluar el progreso y el estado actual de la iniciativa. En esas mismas reuniones se deciden los puntos más importantes a tener en cuenta para el año siguiente y se define el plan de trabajo. Por ejemplo, el plan de trabajo de GHD para 2011-2012 marca como prioritarios los siguientes puntos:

1. Aumentar el asociacionismo.
2. Seguimiento y rendición de cuentas
3. Aplicación de los principios GHD en el sector.
4. Fomentar la distribución basada en las necesidades y mejorar los mecanismos de financiación.

Membresía

En 2003, el grupo lo formaban 17 miembros, que eran representantes de 16 gobiernos donantes, así como de la Comisión Europea, la OCDE, la Cruz Roja Internacional y la Media Luna Roja, ONG y académicos.

Actualmente hay 37 miembros, entre los cuales se encuentra España, que se sumó a la iniciativa en el año 2004 habiendo incorporado compromisos con GHD en los diversos documentos programáticos de la cooperación española.

Publicaciones

- Informes anuales: <http://www.goodhumanitariandonorship.org/gns/activities/annual-reports.aspx>
- Informes sobre las reuniones que se celebran anualmente: <http://www.goodhumanitariandonorship.org/gns/activities/meeting-reports-documents/meeting-reports-documents-11-12.aspx>

LOS 23 PRINCIPIOS DE LA BUENA DONACIÓN HUMANITARIA

Objetivos y definición de la acción humanitaria

1. Los objetivos de la acción humanitaria son: salvar vidas, aliviar el sufrimiento y mantener la dignidad humana durante y después de las crisis – provocadas por el hombre o por desastres naturales-, así como prevenir y reforzar la capacidad de respuesta para cuando sobrevengan tales situaciones.

2. La acción humanitaria debería guiarse por los principios humanitarios de: *humanidad*, que transmite la importancia de salvar vidas y aliviar el sufrimiento allí donde se dé; *imparcialidad*, que significa emprender las acciones humanitarias basándose únicamente en las necesidades de las personas, sin discriminación entre las poblaciones afectadas ni dentro de ellas; *neutralidad*, entendida como que la acción humanitaria no debe favorecer a ningún bando en un conflicto armado o a ninguna de las partes en una disputa allí donde la acción humanitaria se esté llevando a cabo; *independencia*, como la autonomía de los objetivos humanitarios respecto de los objetivos políticos, económicos, militares u otros que cualquier actor pueda tener en las zonas donde la acción humanitaria se está realizando.

3. La acción humanitaria incluye la protección de civiles y de aquellos que ya no tomen parte en las hostilidades, y la provisión de agua, comida y saneamiento, refugio, atención sanitaria y otros tipos de asistencia, emprendidos a favor de las personas afectadas y para facilitar el retorno a la vida normal y a su medio de sustento.

Principios generales

4. Respetar y promover la aplicación del derecho internacional humanitario, la legislación sobre refugiados y los derechos humanos.

5. Al tiempo que se reafirma la responsabilidad principal de los estados ante las víctimas de emergencias humanitarias dentro de sus propias fronteras, procurar asegurar una financiación flexible y rápida basada en la obligación colectiva de hacer lo posible para satisfacer las necesidades humanitarias.

6. Destinar fondos humanitarios en proporción a las necesidades y de acuerdo con un análisis de necesidades.

7. Solicitar que las organizaciones humanitarias ejecutoras garanticen, en el mayor grado posible, una implicación adecuada de los beneficiarios en el diseño, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de la respuesta humanitaria.

8. Fortalecer la capacidad de los países y las comunidades locales afectados para prevenir, prepararse, mitigar y responder a las crisis humanitarias, con el fin de asegurarse de que los gobiernos y las comunidades locales estén lo mejor capacitadas para cumplir con sus responsabilidades y coordinarse de modo efectivo con sus socios humanitarios.

9. Proporcionar asistencia humanitaria que favorezca la recuperación y el desarrollo a largo plazo, esforzándose por garantizar el apoyo, cuando sea el caso, a la conservación y el retorno a un modo de vida sostenible y la transición desde la ayuda humanitaria hacia actividades de recuperación y desarrollo.

10. . Apoyar y promover la función central y única de las Naciones Unidas de liderazgo y coordinación de la acción humanitaria internacional, la especial función del Comité Internacional de Cruz Roja y el papel vital de las Naciones Unidas, el

Movimiento

Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja y de las organizaciones no gubernamentales en la implementación de la acción humanitaria.

Buenas prácticas para la financiación, gestión y responsabilidad de los donantes

(a) Financiación

11. Esforzarse por asegurar que la financiación de la acción humanitaria en nuevas crisis no vaya en perjuicio de la satisfacción de las necesidades de crisis en curso.

12. . Reconociendo la necesidad de proporcionar una respuesta dinámica y flexible a las necesidades cambiantes en las crisis humanitarias, esforzarse por asegurar la previsión y flexibilidad en la financiación a agencias de las Naciones Unidas, fondos y programas y otras organizaciones humanitarias clave.

13. . Al tiempo que se insiste en la importancia de establecer una planificación financiera y una definición de prioridades transparentes y estratégicas por parte de las organizaciones ejecutoras, explorar la posibilidad de reducir las asignaciones específicas, o mejorar su flexibilidad, y de introducir acuerdos de financiación a largo plazo.

14. . Contribuir responsablemente, y sobre la base del reparto de la carga, a los Llamamientos Inter-agencias Consolidados de las Naciones Unidas y a los Llamamientos del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna, y apoyar activamente la formalización de Planes de Acción Humanitaria Común (CHAP, en inglés) como instrumento primordial de planificación estratégica y de coordinación de emergencias complejas.

(b) Promoción de normas básicas y mejora de la ejecución

15. . Solicitar que las organizaciones humanitarias se adhieran a las buenas prácticas y se comprometan a promover la rendición de cuentas, la eficacia y la eficiencia en el desempeño de la acción humanitaria.

16. . Promover el uso de las directrices y principios del Comité Permanente Interagencias en las actividades humanitarias, los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos y el Código de Conducta de 1994 para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna y las organizaciones no gubernamentales en actividades de socorro.

17. . Estar preparados para ofrecer apoyo en la ejecución de acciones humanitarias, incluido el facilitar acceso seguro.

18. . Apoyar los mecanismos de planificación de contingencias de las organizaciones humanitarias incluida, cuando sea el caso, la asignación de fondos para fortalecer la capacidad de respuesta.

19. . Afirmar el papel primordial de organizaciones civiles en el desempeño de la acción

humanitaria, particularmente en zonas afectadas por conflictos armados. En situaciones en las que se utilizan la capacidad y los recursos militares para apoyar la acción humanitaria, garantizar que ese uso es conforme al derecho internacional humanitario y a los principios humanitarios, y que reconoce la función de liderazgo de las organizaciones humanitarias.

20. Apoyar la aplicación de las Directrices sobre el Uso de Recursos de Defensa Militar y Civil en el socorro ante desastres de 1994 y las Directrices sobre el Uso de Recursos de Defensa Militar y Civil para Apoyar Actividades

Humanitarias de Naciones Unidas en Emergencias Complejas de 2003.

(c) Aprendizaje y responsabilidad

21. Apoyar las iniciativas de aprendizaje y rendición de cuentas para un eficiente y eficaz desempeño de la acción humanitaria.

22. Promover evaluaciones regulares de las respuestas internacionales a crisis humanitarias, incluyendo las evaluaciones sobre la actuación de los donantes.

23. Asegurar un alto grado de precisión, puntualidad y transparencia en los informes de los donantes sobre el gasto oficial en asistencia humanitaria, y animar la elaboración de formatos estandarizados para facilitar esta información.

ALNAP

Web oficial: <http://www.alnap.org/>

Descripción

La red ALNAP (Active Learning Network for Accountability and Performance) fue establecida en 1997 después de las determinantes conclusiones de la evaluación interagencias realizada a la respuesta proporcionada por la comunidad internacional humanitaria ante el genocidio de Ruanda. Es, en realidad, una red de evaluación de la ayuda humanitaria.

A través de la red ALNAP las diferentes organizaciones pueden mantenerse informadas entre ellas así como informar a toda la comunidad humanitaria sobre sus actividades relacionadas con el desempeño.

Los mayores logros de la red ALNAP sobre el aprendizaje y la rendición de cuentas han sido el desarrollo de instrumentos y análisis de gran calidad y de módulos de formación y guías breves.

Asimismo, muy importante es el mantenimiento, durante las últimas dos décadas, de una Base de Datos de Evaluaciones (ERD, Evaluative Reports Database; <http://www.alnap.org/resources/erd.aspx>) a la que todos los miembros de pleno derecho de ALNAP envían información de forma regular, y también lo puede hacer cualquier organización humanitaria, aunque o tenga nada que ver con la red ALNAP. La mayoría de los informes contenidos en la base de Datos son públicos, aunque algunos son confidenciales y solo accesibles a los miembros de pleno derecho.

Por tanto, el objetivo de ALNAP es mejorar el desempeño humanitario mediante el aumento del aprendizaje y la rendición de cuentas. Según la declaración de intenciones de ALNAP, se

define así: “ALNAP, como red única de aprendizaje activo en todo el sector, está dedicada a la mejora de la calidad y la rendición de cuentas de la acción humanitaria, compartiendo lecciones, identificando problemas comunes y desarrollando el consenso estratégico, cuando sea pertinente.”

La red está gobernada por un comité directivo que representa a los miembros de pleno derecho y sus actividades las gestiona e implementa su Secretaría, con sede en Londres.

Membresía

Actualmente hay 73 miembros de pleno derecho de ALNAP, con un número limitado a 100, por el momento.

La mayoría de los miembros de pleno derecho son organizaciones, que designan un representante para ser la persona de contacto entre la organización y ALNAP. Este representante es el que asiste a las reuniones de ALNAP y transmite toda la información dentro de la organización. El IECAH y la AECID son miembros de pleno derecho de ALNAP. Para ser miembro de pleno derecho de ALNAP hay que haber sido un miembro observador durante al menos un año.

<http://www.alnap.org/members/join.aspx>

Existen cinco grupos de miembros de pleno derecho:

- Organizaciones donantes.
- Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Organismos de la ONU.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Instituciones y expertos académicos independientes.

La mayoría de estas categorías pagan una cuota anual para financiar el funcionamiento de la red, y el resto hacen contribuciones en especie según les sea posible.

Además, cualquier organización o individuo que tenga interés en los temas de rendición de cuentas y aprendizaje en el sector humanitario, puede convertirse en miembro observador. No hay límite en el número de miembros observadores. Convertirse en miembro observador es gratis. Tan solo hay que crear una cuenta en la página web de ALNAP: <http://www.alnap.org/account/create.aspx>

Publicaciones

- Informe anual ALNAP: presenta una investigación y análisis detallados sobre el desempeño, lo que ayuda al sector a reflexionar sobre la labor realizada. El último informe publicado es el del 2010-2011 (<http://www.alnap.org/pool/files/ar2010-11.pdf>)
- Informe de las reuniones anuales. El último fue publicado en noviembre de 2011 (<http://www.alnap.org/pool/files/27-background-paper.pdf>)
- Lessons papers: como resultado de las evaluaciones realizadas en las diferentes crisis humanitarias. Son presentados por los miembros de ALNAP o producidos en colaboración con otras organizaciones.
- Working papers: trabajos de investigación relativos a la evaluación en acción humanitaria llevados a cabo por miembros de ALNAP.
- Estudios ALNAP: trabajos de investigación.
- Guías y materiales de capacitación para organismos y actores humanitarios: sobre evaluación, protección participación y distribución de alimentos.
- Estado del sistema humanitario. Informe sobre el desempeño el progreso en el sistema humanitario. Publicado en 2009.
- Foro: existe una zona donde todo el mundo puede publicar artículos o consultar dudas al resto de miembros de ALNAP.
- Blogs: para crear un blog hay que ser miembro de pleno derecho de ALNAP.

Assessment Capacities Poject (ACAPS)

Web oficial: <http://www.acaps.org/>

Descripción

Como ya hemos visto, según los principios humanitarios y la GHD la ayuda humanitaria debe basarse en una evaluación de las necesidades, pero a veces ésta sólo muestra una foto fragmentada de las necesidades. Esto complica la toma de decisiones de los actores humanitarios sobre la actuación a seguir frente a la crisis, lo que reduce de manera significativa la calidad de la ayuda proporcionada.

Ante esta necesidad de mejorar los métodos de valoración de necesidades, nace ACAPS (Assessment Capacities Poject) en 2009, con la asociación de 3 ONG internacionales: HelpAge International, Merlin y el Consejo Noruego para los Refugiados. Estas ONG trabajan también con otros actores humanitarios, como el IASC Needs Assessment Task Force (NATF, equipos de evaluación de necesidades del IASC).

ACAPS pretende dar un enfoque más coordinado a la valoración de necesidades, apoyando y fortaleciendo las capacidades en el terreno para poder llevar a cabo mejores evaluaciones multisectoriales antes, durante y después de las crisis.

ACAPS proporciona una plataforma interactiva donde los profesionales pueden compartir buenas prácticas y nuevas iniciativas para la evaluación de las necesidades.

ACAPS y NAFT llevan a cabo cursos de una semana de duración sobre las valoraciones coordinadas de necesidades. A estos cursos pueden asistir los miembros de la lista ACAPS,

así como miembros de agencias de la ONU, ONG y otros actores humanitarios.

Membresía

Cualquier organización internacional, ONG o experto que quiera participar en la mejora de la valoración de las necesidades puede pertenecer a la comunidad ACAPS, donde podrá buscar, compartir, desarrollar y difundir todo tipo de soluciones innovadoras en el área. La comunidad está abierta a expertos en evaluaciones o en diferentes campos que trabajen en las necesidades humanitarias.

ACAPS ha creado una lista de expertos capacitados en valoraciones que pueden ser enviados a apoyar los procesos de evaluación en el país antes, durante y después de las crisis. La lista queda abierta 5 veces al año para que todo el que quiera pueda enviar su solicitud y formar parte de la misma.

Asimismo, ACAPS cuenta con una serie de colaboradores, como centros de investigación sobre cuestiones humanitarias y organizaciones que participan en evaluaciones, que compartiendo su conocimiento ayudan a aumentar el conocimiento técnico de ACAPS.

Publicaciones

ACAPS cuenta, en su página web, con múltiples documentos accesibles a todo el mundo, entre los que destacan:

- Informes técnicos.
- Hojas resumen y análisis de impacto sobre diferentes tipos de desastres.
- Documentos de formación.

Otras

Emergency Capacity Building (ECB)

Web oficial: <http://www.ecbproject.org/>

Descripción

En 2003 siete de las mayores ONG humanitarias se reunieron para discutir sobre los diferentes desafíos que planteaba la respuesta humanitaria. Fruto de esta discusión fue un informe, en 2004, sobre la capacidad en emergencias, que incluía:

- La capacidad del personal.
- La rendición de cuentas y la medición de impacto.
- La reducción de riesgos.
- La información y tecnología.

El proyecto se dividió en dos fases:

- La fase I, desarrollada entre 2005 y 2008, en la que se desarrolló el ECB y se publicaron los resultados de la investigación y las guías prácticas.
- La fase II, todavía en marcha, se concentra en el logro del objetivo general: mejorar la calidad y eficacia de la comunidad humanitaria. La Fundación Melinda y Bill Gates ha ampliado 5 años más la financiación a este proyecto.

Hasta ahora el resultado más visible del proceso es la Guía Suficientemente Buena (Good Enough Guide) y otros materiales disponibles en la web. La Guía Suficientemente Buena es un breve manual con herramientas para conseguir en el trabajo de terreno mejorar la rendición de cuentas y la medición del impacto.

Joint Standards Initiative JSI

Web oficial: <http://www.jointstandards.org/>

Descripción

La Joint Standards Initiative (JSI) es fruto de un acuerdo entre el Proyecto Esfera, HAP y People in Aid, que en julio de 2011 aunaron esfuerzos para colaborar en la respuesta que darían a la crisis del Cuerno de África. La última reunión de las Juntas Directivas de las tres iniciativas se produjo en abril de 2012.

La JSI quiere crear un conjunto coherente de normas que puedan ser utilizadas de la misma manera por organizaciones pequeñas y grandes involucradas en la respuesta humanitaria.

En mayo de 2012 se llevó a cabo un foro de participación con el nombre "Calidad: ¿qué diferencia puede marcar para el trabajo de campo una mayor coherencia en las normas?". El foro fue un éxito de participación y una plataforma para que las ONG pudieran ser escuchadas, exponiendo los retos y complejidades a los que se enfrentan por la existencia de varios conjuntos de normas. Asimismo se trató la necesidad de consultar a los trabajadores que están en el terreno para determinar la aplicación de las normas.

La iniciativa pretende continuar con este debate sobre la creación de normas coherentes a través de un grupo de trabajo.

Conclusiones

Para mejorar la eficacia de la ayuda y evitar o minimizar el posible impacto negativo es imprescindible el análisis profundo de cada situación y todos los factores que la rodean. Cada caso es diferente y se hace complicado poder aplicar la experiencia de otras situaciones en la resolución de una nueva crisis, pero aún así es importante conocer en qué medida se ha tenido éxito o se ha fracasado en ocasiones anteriores, pues esa experiencia puede ser aplicable a ciertos aspectos del caso que nos ocupe en ese momento.

A pesar de que la acción humanitaria cuenta con diversos marcos jurídicos, normativos e institucionales, la gran variedad de iniciativas de calidad de aplicación voluntaria que coexisten en el sector humanitario hace que las diferentes organizaciones puedan sentirse confusas sobre que aspectos en las situaciones de emergencia. Esta falta de unificación de criterios hace que la respuesta de las organizaciones humanitarias ante una crisis sea complicada. En dicha respuesta participan numerosas organizaciones y cada una ha aprendido a trabajar con un método de calidad diferente. O con ninguno.

Es por ello que se ve de manera muy positiva la tendencia, en los últimos años, de las iniciativas a aunar esfuerzos y unirse en nuevos proyectos para buscar objetivos comunes. Con esto se consigue la unificación y simplificación de las normas para un mejor y más eficaz trabajo sobre el terreno. En cualquier caso, es un hecho muy relevante que las cuestiones de calidad, en el sentido más amplio del término, se hayan incorporado con fuerza al trabajo humanitario.

Un punto importante a tratar por todas las iniciativas es la escucha activa a las poblaciones afectadas y a los trabajadores que están en terreno. Tanto unos como otros conocen los puntos fuertes y débiles de las zonas en crisis y su colaboración con las organizaciones que dan respuesta a la crisis es fundamental para, entre todos, ser capaces de tomar decisiones con criterio, que supongan el menor mal posible a la población.

A pesar de que, tras Ruanda, la comunidad internacional pareció aprender las lecciones de los errores cometidos, no fue hasta después del tsunami del océano Índico cuando las organizaciones tomaron nota de que había que garantizar un cambio mayor en la respuesta humanitaria para poder suministrar la ayuda con la calidad necesaria. Por ello es importante, no solo analizar la respuesta dada a las crisis, si no ser capaces de aprender de los errores para mejorar la calidad en las actuaciones siguientes.

Referencias bibliográficas

- ACAPS (2012), <http://www.acaps.org/>
- ALNAP (2003), Participation by crisis-affected populations in humanitarian action. Practitioners' Handbook – Draft, Londres: Overseas Development Institute.
- ALNAP (2011), ALNAP annual report 2010-2011
- ALNAP (2012), <http://www.alnap.org/>
- Anderson, M. (1999), *Do no Harm. How can aid support peace or war*, Colorado: Rienner Publishers
- Compas Qualité (2012), <http://www.compasqualite.org>
- ECB Project (2012), <http://www.ecbproject.org/>
- ECHO (2012), http://ec.europa.eu/echo/index_en.htm
- Ericksson, J. Et al (1996), The International Response to Conflict and Genocide: Lessons from the Rwanda Experience: Synthesis Report, Copenhagen: Steering Committee of the Joint Evaluation of Emergency Assistance to Rwanda
- Good Humanitarian Donorship (2012), <http://www.goodhumanitarianandonorship.org/gns/home.aspx>
- HAP (2007), Norma HAP 2007 de responsabilidad humanitaria y gestión de calidad, Ginebra: Comité de dirección editorial de HAP
- HAP (2010), Norma HAP 2010 en materia de rendición de cuentas y gestión de calidad, Ginebra: HAP International
- HAP (2011), The 2011 accountability report, Ginebra: HAP International
- Humanitarian Accountability Partnership (2012), <http://www.hapinternational.org/>
- INEE (2012), <http://www.ineesite.org/>
- Intermón Oxfam e IECAH (2010), "La iniciativa de la GHD en la cooperación descentralizada", Cuaderno de trabajo de Intermón Oxfam e Iecah 5/2010
- Joint Standards Initiative (2012), <http://www.jointstandards.org/>
- LEGS (2011), *Normas y directrices para intervenciones ganaderas en emergencias*, UK: Practical Action Publishing
- LEGS (2012), <http://www.livestock-emergency.net/>
- OCDE (2005), Declaración de París sobre Eficacia de la Ayuda al Desarrollo, París
- OCHA (2012), <http://www.unocha.org/>

- People in Aid (2003), "Código de buenas prácticas en la gestión y apoyo al personal cooperante", People in Aid
- People in Aid (2012), <http://www.peopleinaid.org/>
- Proyecto Esfera (2011), Carta Humanitaria y Normas Mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre. Barcelona: Intermón Oxfam, 4a versión.
- Rey F., Urgoiti, A. Et al (2009), "Las iniciativas internacionales de calidad en la acción humanitaria: posibilidades de institucionalización en la cooperación española", Cuaderno del IECAH nº 13, IECAH, Madrid
- Sigmah (2012), <http://www.sigmah.org/home>
- Telford, J. y Cosgrave, J. (2006), Joint evaluation of the international response to the indian ocean tsunami: synthesis report, Londres: Tsunami Evaluation Coalition
- The Sphere Project (2012), <http://www.sphereproject.org/>
- Urgoiti, A. , Rey, F. (2007), Manual de gestión del ciclo de proyecto en la acción humanitaria, Fundación "la Caixa", Barcelona